

‘23년 항공교통서비스(공항부문) 평가결과 발표

- 모든 공항 수하물 처리의 정확성 ‘매우 우수’, 이용자 만족도는 ‘만족’ 유지
- 공항이용객 증가 등으로 신속성과 공항이용 편리성 평가 대부분 하락

□ 국토교통부(장관 박상우)는 '23년 항공교통서비스 평가 중 공항서비스 평가 결과를 발표하였다.

- 항공교통서비스 평가는 「항공사업법」에 따라 항공교통 이용자의 권익 보호를 위해 '18년부터 항공교통사업자(공항운영자 + 항공운송사업자)를 대상으로 매년 실시해 오고 있다.

* '23년 항공운송사업자에 대한 평가(46개사) 결과는 평가가 완료되는 5월에 발표

- '23년 공항평가는 여객처리 실적이 높은('22.10~'23.3월 실적 상위누적 98%) 7개 공항(인천·김포·김해·제주·청주·대구·광주)에 대해 실시하였다.

- 평가결과는 국토교통부 누리집(www.molit.go.kr)에서 확인할 수 있다. 세부 분석자료는 피평가자에게 전달하여 자발적인 서비스 개선을 유도할 계획이다.

□ ‘공항서비스 평가’의 항목별 평가 결과는 다음과 같다.

- ① 체크인부터 출국심사까지 소요 되는 시간 등을 평가하는 ‘신속성’은 인천·청주·광주공항이 ‘매우우수’, 김포·김해·제주·대구공항은 ‘우수’ 등급으로 평가되었다.

* 매우우수(A, 90점이상), 우수(B, 80점이상), 보통(C), 미흡(D), 불량(E), 매우 불량(F, 50점미만) 6등급제, 각 등급별 세분화 가능

- 김포공항(B+)은 수학여행 등 단체 여행객 증가에 따른 수속 지연, 대구공항(B)은 국제선 여객 증가 및 국내·국제선 청사 분리('23.9월)에 따른 국내선 수속 지연으로 타공항(B++이상) 대비 낮게 평가되었다.

② 공항운영자 귀책으로 인한 수하물 처리 오류 및 분실 정도를 평가하는 '수하물 처리 정확성'은 수하물 처리 오류가 거의 없어 모든 공항이 '매우우수'로 평가 되었다.

③ 편의시설, 교통약자시설 편의성 등을 평가하는 공항이용편리성은 인천 공항이 '매우우수'로, 나머지 공항은 '우수' 및 '보통'으로 평가되었다.

○ 기존 3년 이상 만점을 받은 등 평가의 실효성이 없는 지표*를 공항 접근성 및 교통약자 이동편의 제고를 위한 신규지표**로 대체하여 김포 등 일부 공항에서 등급이 하락한 것으로 조사되었다.

* 대합실 화장실 수, 간이소독시설 구비, 무료인터넷·와이파이 등 제공 여부(16점)

** 수단별 위치 및 동선 안내, 연계교통수단 노선정보, 교통약자 배리어프리 적용수준(16점)

- 특히, 김포·제주·대구공항에서는 공항 정류장에서 제공하는 연계 교통 수단의 노선 정보 일부가 정확하게 제공되지 않아 감점이 있었다.

- 김포·청주·대구공항은 휠체어를 탑승한 교통약자의 이동에 어려움*이 있어, 배리어 프리(무장애) 적용 수준이 낮은 것으로 평가되었다.

* 김포는 탑승교를 통해 도착한 휠체어 승객이 1층 대합실로 이동하는데 어려움이 있고, 청주·대구공항은 원격주기장 이용시 휠체어 리프트카가 존재하지 않음

○ 또한, 청주공항은 여객 수 증가로 국제선 대합실의 의자 수가 부족하고, 상업시설인 편의점의 판매가격이 타 공항 대비 높은 것으로 조사되었다.

④ '23년 9월부터 12월 중 공항 이용객을 대상으로 비대면 조사(QR 코드 활용)한 이용자 만족도*(표본수 27,539명)는 모든 공항이 '만족'으로 평가 되었다.

* (정성평가) 매우 만족(6.5점 이상), 만족(5.5점 이상), 다소 만족, 보통, 다소 불만족, 불만족, 매우 불만족(1.5점 미만) 7등급으로 평가

○ 세부 조사항목 중 모든 공항의 수속시설 만족도는 전반적으로 높게 평가된 반면, 인천·김포·김해·제주공항은 주차시설 만족도가, 청주·대구·광주공항은 쇼핑시설 만족도가 가장 낮은 것으로 조사되었다.

- 기타, 여객처리 실적이 적은 무안·양양국제공항을 포함한 소규모 지방공항* (8개)에서도 처음으로 공항이용 편리성과 이용자 만족도를 시범적으로 조사하였다. * 무안·양양국제공항, 군산·사천·여수·울산·원주·포항·경주공항
- 어린이 놀이시설 등 일부 시설이 설치되지 않는 경우가 있지만, 공항 이용객이 적고 공항 내 짧은 체류시간 등으로 이용자 만족도는 모든 공항에서 ‘만족’으로 조사되었다.
- 이번 조사 결과를 토대로 소규모 지방공항도 맞춤형 평가 지표를 마련 하여 소규모 지방공항의 시설과 서비스도 개선해 나갈 계획이다.
- 국토교통부 김영혜 항공산업과장은 “공항서비스에 대한 소비자의 기대 수준이 높아지고 있는 만큼, 공항운영자는 소비자의 불편 사항에 귀 기울이고 실제 서비스 수준을 높일 수 있도록 적극적인 노력을 해 줄 것”을 당부하며,
- “국토교통부도 항공교통이용자의 눈높이에 맞게 지속적으로 평가제도를 발전시키고, 세부 분석자료를 포함한 평가 결과를 피평가자에게 통보하여 공항운영자의 자발적인 서비스 개선을 유도해 나갈 것”이라고 밝혔다.

담당 부서 <총괄>	항공정책관 항공산업과	책임자	과 장	김영혜 (044-201-4219)
		담당자	사무관	이종선 (044-201-4231)
			주무관	김은진 (044-201-4230)
<공동>	한국교통연구원	책임자	부연구위원	김명현 (044-211-3137)

참고 1

2023년 항공교통서비스(공항) 평가 결과

- [정량평가] 매우우수(A, 90점 이상), 우수(B, 80점 이상), 보통(C, 70점 이상), 미흡(D), 불량(E), 매우 불량(F, 50점 미만) 6등급제로 하되, 각 등급별 세분화*
* 등급내에서 점수대를 3개 구간으로 세부등급 부여(A⁺⁺(100~96.66), A⁺(96.66~93.33), A(93.33~90).....)
- [정성평가] 매우만족(6.5점 이상), 만족(5.5점 이상), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5점 미만) 7등급제

□ 본평가 공항

구 분		신속성	수하물 처리 정확성	공항이용 편리성	이용자만족도	
국제 공항	인천공항	A	A ⁺⁺	A ⁺	6.06	만족
	김포공항	B ⁺	A ⁺⁺	B ⁺	5.88	만족
	김해공항	B ⁺⁺	A ⁺⁺	B ⁺⁺	5.75	만족
	제주공항	B ⁺⁺	A ⁺⁺	B	5.86	만족
	청주공항	A ⁺	A ⁺⁺	C ⁺	5.53	만족
	대구공항	B	A ⁺⁺	C ⁺	5.56	만족
국내 공항	광주공항	A ⁺⁺	A ⁺⁺	C ⁺	5.52	만족

□ 시범조사 공항(이용객이 적은 지방공항에 대해 처음 시범 실시)

구 분		공항이용 편리성*	이용자만족도	
			점수	등급
국제 공항	무안공항	B ⁺⁺	5.65	만족
	양양공항	B ⁺⁺	-	-
국내 공항	군산공항	C ⁺	5.63	만족
	사천공항	C ⁺⁺	5.56	만족
	여수공항	B	5.69	만족
	울산공항	C ⁺⁺	5.63	만족
	원주공항	C ⁺⁺	5.55	만족
	포항·경주공항	C ⁺⁺	5.72	만족

* 본평가 지표에서 이용객이 적은 공항 특성상 입점이 곤란하거나 既 만점으로 평가되는 등으로 평가의 실익이 없는 지표는 제외(자동출입국 심사이용률, 대합실 의자 수 등)

참고 3

'23년 공항서비스 평가 개요

□ 공항운영자의 항공교통이용자에 대한 서비스 수준을 **정량/정성 평가** 실시

○ 공항서비스평가 평가항목 : 4개 부문 17개 세부항목

평가항목		세부항목		배점
정량 평가	신속성	- 출·입국/출·도착 총 소요시간		80
		- 출·입국/출·도착 기준 시간초과		20
	수하물처리 정확성	- 수하물 처리 오류 및 분실률		100
	공항이용 편리성	- 교통이용 편리성	연계교통수단 노선정보 안내, 이용차량 대비 주차가능 수, 주차요금 적정성	25
		- 편의시설 적정성	대합실 의자수, 의료시설 운영여부, 상업시설 요금 이용 적정성 등	25
		- 수속시설 적정성	생체인식 신분검색대 이용률, 셀프 체크인 키오스크 수 등	15
		- 교통약자 시설 편의성	휠체어 서비스 여부, 배리어프리 적용 수준, 어린이 놀이시설 등	35
정성 평가 (이용자만족도)		- 접근교통 편리성 - 주차시설 만족도 - 시설 청결성/쾌적성/편리성 - 식음료시설 만족도 - 쇼핑시설 만족도 - 수속시설 만족도 - 안내표지 품질 적절성 - 공항 내 이동시설사용 편리성 - 공항 상주직원의 친절성 - 전반적 만족도		7점 만점

□ '23년 평가는 전체공항 대상으로 여객처리 실적에 따라 본 평가*(7개 공항)와 시범 조사**(8개 공항)로 구분하여 평가

* '22.10~'23.3월 여객처리실적 상위누적 98% 미만 공항(인천·김포·김해·제주·청주·대구·광주)

** 무안·양양국제공항, 군산·사천·여수·울산·원주·포항·경주공항

○ (본평가 공항) 신속성, 수하물 처리의 정확성, 공항이용 편리성, 이용자 만족도 4개 항목 모두 평가

○ (시범조사 공항) 공항 이용객이 적어 평가의 실익이 없는 항목은 제외하고 공항이용 편리성, 이용자 만족도 2개 항목만 평가

참고 4

최근 5년간 공항서비스 평가결과

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
2018	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	다소 만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	다소 만족
	청주공항	우수(B)	매우 우수(A)	보통(C)	만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소 만족

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
2019	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	다소 만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	만족
	청주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소 만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소 만족

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
2020	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	다소 만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소 만족
	청주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	보통(C)	다소 만족

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
2021	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	김포공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	김해공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	매우 우수(A)	만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	청주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A)	우수(B)	만족

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
2022	인천공항	매우 우수(A)	매우 우수(A ⁺⁺)	매우 우수(A ⁺)	만족
	김포공항	매우 우수(A ⁺)	매우 우수(A ⁺⁺)	우수(B ⁺⁺)	만족
	김해공항	매우 우수(A ⁺)	매우 우수(A ⁺⁺)	매우 우수(A)	만족
	제주공항	매우 우수(A)	매우 우수(A ⁺⁺)	우수(B)	만족
	청주공항	매우 우수(A ⁺⁺)	매우 우수(A ⁺⁺)	우수(B)	만족
	대구공항	매우 우수(A)	매우 우수(A ⁺⁺)	우수(B)	만족

* (정량평가) 매우우수(A), 우수(B), 보통(B), 미흡(D), 불량(E), 매우 불량(F)

- 22년은 등급별 세분화하여 발표(매우우수(A, A⁺, A⁺⁺), ...)

(정성평가) 매우만족, 만족, 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족